

MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS

1ª Edição
2022

EB30-P-50.001



MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS

1ª Edição
2022



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL
(Diretoria Geral do Pessoal/1860)
DEPARTAMENTO BARÃO DE SURUHI

PORTARIA - DGP/C Ex Nº 389, DE 19 DE MAIO DE 2022

EB: 64468.005558/2022-91

Aprova o Programa de Certificação das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (EB30-P-50.001), 1ª Edição, 2022.

O **CHEFE DO DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL**, no uso da competência que lhe confere o art. 44, das Instruções Gerais para as Publicações Padronizadas do Exército (EB10-IG-01-002), 1ª Edição, 2011, aprovadas pela Portaria do Comandante do Exército nº 770, de 7 de dezembro de 2011, e de acordo com os incisos I, II, III e IV do art. 4º, do Regulamento do Departamento-Geral do Pessoal (EB10-R-02.001), aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 155, de 29 de fevereiro de 2016, resolve:

Art. 1º Fica aprovado o Programa de Certificação das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (EB30-P-50.001), 1ª Edição, 2022, que com esta baixa.

Art. 2º Fica revogada a Portaria – DGP/C Ex Nº 121, DE 21 DE JUNHO DE 2021, que aprova o Programa de Acreditação das Seções do Serviço de Assistência Social e de Veteranos e Pensionistas – PASVP.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor em 27 de MAIO de 2022.

General de Exército LOURIVAL CARVALHO SILVA
Chefe do Departamento-Geral do Pessoal

FOLHA REGISTRO DE MODIFICAÇÃO (FRM)

NÚMERO DE ORDEM	ATO DE APROVAÇÃO	PÁGINAS AFETADAS	DATA

ÍNDICE DOS ASSUNTOS

	Pag
FINALIDADE	5
OBJETIVOS	5
FUNDAMENTOS DO PCSVPR	5
PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS	5
AGENTES DE CERTIFICAÇÃO	6
AVALIAÇÃO	6
RESULTADOS	8
RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO	8
ANEXOS	9-16

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS (PCSVPR)

1. FINALIDADE

a. O Programa de Certificação das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (PCSVPR) tem por finalidade orientar as Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (SVP R) das Regiões Militares (RM), além de assegurar o fiel cumprimento de suas atribuições com vistas à melhoria contínua dos serviços prestados à Família Militar.

b. O PCSVPR será conduzido pela Diretoria de Assistência ao Pessoal (DAP), por intermédio de sua Seção de Veteranos e Pensionistas (SVP), e destina-se a possibilitar a realização da certificação das SVP R, que proporcionará ações que possibilitem a melhoria da qualidade de vida da Família Militar e que contribuam para o pronto emprego e para o fortalecimento da operacionalidade da Força Terrestre.

c. As Seções de Veteranos e Pensionistas de Guarnição (SVP Gu) serão submetidas a programas de certificações próprios no âmbito das Regiões Militares e, em essência, terão a mesma finalidade do PCSVPR, com a ressalva de que serão avaliadas e certificadas por equipe designada pela própria RM.

2. OBJETIVOS

a. Assegurar permanente apoio e orientações aos Veteranos e Pensionistas em relação às providências a serem adotadas nas situações de Reforma, de habilitação à Pensão Militar e de apoio ao funeral, quando for o caso.

b. Identificar e atuar em situações que interfiram negativamente na qualidade dos serviços prestados aos Veteranos e Pensionistas.

c. Verificar as condições de trabalho nas instalações das SVP R.

d. Verificar se o efetivo das SVP R é compatível para cumprir suas atribuições.

e. Verificar o fiel cumprimento das Normas Técnicas para as SVP R.

f. Aperfeiçoar os protocolos e normas técnicas do DGP/DAP.

g. Identificar os pontos fortes (ou melhores práticas) e oportunidades de inovação e melhoria, por meio do acompanhamento e análise de indicadores.

3. FUNDAMENTOS DO PCSVPR

a. O PCSVPR, com foco na governança das SVP R, visará à excelência na gestão do Sistema de Veteranos e Pensionistas do Exército Brasileiro, com vistas à redução de eventos adversos que geram desconforto, problemas, lentidões, erros e que aumentam a tensão dos usuários. A certificação no nível SVP Gu, ou no âmbito das OM, será conduzida pela Região Militar enquadrante.

b. A base de todo o sistema é o bem-estar da Família Militar, a busca da qualidade de vida dos usuários e, em última análise, o fortalecimento da operacionalidade da Força.

c. Outro componente da estrutura do sistema é a garantia de um serviço de qualidade que somente será atingido com o cumprimento de todos os protocolos, normas técnicas e programas estabelecidos pelo DGP/DAP.

4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS

a. O PCSVPR abrange a governança do Sistema, no nível das SVP R, tendo sempre como foco o bem-estar da Família Militar.

b. A equipe de avaliadores será composta por militares da Seção de Veteranos e Pensionistas da DAP. Todo avaliador deve possuir a qualificação necessária e ser preparado para a atividade de avaliação.

c. Previamente, a equipe de avaliadores verificará os relatórios de situação da SVP R, apreciando

a situação do pessoal (servidores), das instalações e dos processos disponíveis nos vários sistemas gerenciais e processuais do DGP/DAP.

d. A certificação indicará a conformidade de cada parâmetro/critério/aspecto avaliado, segundo a complexidade e as particularidades das estruturas de cada SVP R.

e. Todas as SVP R avaliadas, em cada ciclo de dois anos, receberão uma pontuação final, indicando a situação em que se encontram.

f. Quando houver a visita de avaliação subsequente da equipe DGP/DAP será verificado o aprimoramento e o aperfeiçoamento das ações e dos serviços prestados pelas SVP R, com base no relatório de certificação anterior. O objetivo será verificar se as oportunidades de melhorias apresentadas na avaliação prévia foram observadas.

g. Os quatros principais aspectos que fundamentam a avaliação das SVP R, e a subsequente certificação, são:

1) identificação da estrutura (física e recursos humanos);

2) gestão de Veteranos e Pensionistas;

3) verificação de como se encontram os processos desenvolvidos e o cumprimento dos protocolos, das normas técnicas e das ações; e

4) mensuração dos resultados produzidos.

5. AGENTES DE CERTIFICAÇÃO

a. Todos os integrantes do Sistema de Pessoal do EB, militares e civis, em qualquer situação, são elementos fundamentais para o êxito do projeto de certificação das SVP R, pois a sua conduta em todas as situações, e o seu compromisso de prestar serviços de qualidade, são pautados na crença de que a sua missão é o bem-estar da Família Militar.

b. Todo o Avaliador deve ter imparcialidade, objetividade, conhecimento técnico, cautela, zelo profissional, comportamento ético, sigilo, discrição, calma, educação, paciência e clareza nas perguntas. Além disso, deve permitir que o avaliado exponha as suas razões, face a qualquer fato observado. O Avaliador deve ainda manter os documentos/registros referentes à avaliação em arquivos seguros e confidenciais, bem como evitar fazer "inferências", baseadas em evidências objetivas, ou emitir juízo de valor.

c. Os Avaliadores deverão seguir os seguintes passos:

1) realizar entrevista/conversa com os avaliados, antes do início dos trabalhos de avaliação, para abordar como será desenvolvido o trabalho;

2) conferir toda a documentação disponível; e

3) observar o processo.

d. O Anexo A - Orientações aos Avaliadores, contempla a postura que os avaliadores deverão ter por ocasião dos trabalhos de avaliação.

e. A DAP é responsável pela capacitação de militares das Regiões Militares, por ocasião de simpósios presenciais na Diretoria. Tais militares encarregar-se-ão de multiplicar o conhecimento auferido, capacitando outros militares no âmbito regional, de modo a formar equipes que, posteriormente, avaliarão as SVP Gu vinculadas.

6. AVALIAÇÃO

a. O PCSVPR será conduzido com a seguinte relação avaliador x avaliado:

AVALIADORES	AVALIADOS
DAP	SVP R
RM	SVP Gu

b. A avaliação das SVP R, a cargo da DAP, ocorrerá, prioritariamente, por ocasião da Visita de Orientação Técnica (VOT) da DAP à Região Militar considerada, de acordo com o calendário de atividades da Diretoria, ou em datas/períodos a serem informados oportunamente, quando, por alguma razão, a certificação não for realizada nas datas definidas/previstas. Tal avaliação precederá as avaliações que as RM conduzirão em relação às respectivas SVP Gu (enquadradas).

c. As avaliações para a certificação serão realizadas por meio de verificação do desempenho nas atividades finalísticas, de gestão, e de execução financeiro-orçamentária, materializadas nos indicadores de eficiência no Anexo B - Indicadores de Eficiência das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (SVP R).

d. Para a certificação, deverá ser obtido percentual (%) mínimo da pontuação máxima estabelecida no Anexo B. Nos requisitos/tópicos classificados como ESSENCIAIS, deverá ser, impreterivelmente, atingido o padrão máximo. Em outras palavras, a pontuação máxima nos requisitos/tópicos classificados como ESSENCIAIS é condição ***sine qua non*** para a obtenção da certificação.

e. Os indicadores e percentuais (%) mínimos serão definidos pela DAP.

f. Às Regiões Militares caberá a tarefa de realizarem as avaliações das respectivas SVP Gu, nos períodos e datas que lhes convier. Todavia, a avaliação das SVP R, bem como SVP Gu, deverão ocorrer a cada ciclo de dois anos, devendo, ao final do prazo, ser atingida a meta de todos terem sido avaliados pelo menos uma vez.

g. A SVP/DAP terá 15 dias corridos, após o término da VOT (ou da atividade realizada em período diferente da VOT), para remeter à SPG/DAP o resultado de cada processo de certificação realizado, bem como relatório sucinto sobre a atividade.

h. As SVP R terão, igualmente, 15 dias corridos, após o término da atividade de avaliação/certificação que conduzirão nos âmbitos regionais, para remeterem, anexo a expediente assinado pelo Ch EM da Região Militar, direcionado ao SDir DAP, o resultado de cada processo de certificação realizado, bem como relatório sucinto sobre a atividade. No âmbito da DAP, tais informações serão processadas pela SVP e pela SPG.

i. Os resultados enviados pelas RM para a DAP serão, primeiramente, apreciados pela SVP, que terá 10 dias para verificar se o processo de avaliação/certificação foi adequado e corretamente conduzido, levantando eventuais discrepâncias e/ou inconsistências. Em caso de indícios de falhas/erros no processo, a Diretoria oportunizará ***feedback*** à RM envolvida, disponibilizará nova capacitação (sfc), e sugerirá a realização de nova avaliação.

j. Eventuais alterações no Calendário Anual de Atividades da DAP serão tempestivamente informadas às RM, oportunidade na qual buscar-se-á nova data, que atenda simultaneamente à RM envolvida e a DAP.

k. Caberá às RM expedirem OS próprias, regulando a realização das avaliações/certificações, nos âmbitos regionais, das SVP Gu. Concluída a redação, e expedida a OS no âmbito da RM, as seguintes informações deverão ser enviadas à DAP: (1) órgãos regionais a serem submetidos à avaliação para certificação, (2) datas da avaliação para certificação de cada órgão regional, (3) nome e identidade dos avaliadores/certificadores designados para cada órgão, e (4) data prevista para a remessa do resultado da avaliação para certificação, bem como do relatório sucinto sobre a atividade, pelo Ch EM da RM.

7. RESULTADOS

a. Os resultados da certificação serão obtidos por meio de questionamentos. Para cada item a ser avaliado, a planilha contemplará 2 (duas) opções de resposta (SIM ou NÃO), com valores estabelecidos pela SVP/DAP, conforme o Anexo B.

b. A certificação será concedida pela DAP à SVP R que obtiver, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da pontuação máxima possível (PMP) e, impreterivelmente, 100% (cem por cento) dos requisitos/tópicos classificados como ESSENCIAIS no Anexo B.

8. RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO

O Relatório de Certificação apresentará a situação em que se encontra o SVP R, com ênfase nos itens que necessitam de melhorias, e seguirá o modelo estabelecido no Anexo C - Modelo de Relatório de Certificação.

9. RELAÇÃO DE ANEXOS

Anexo A - Orientações aos Avaliadores.

Anexo B - Indicadores de Eficiência das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (SVP R).

Anexo C - Modelo de Relatório de Certificação.

ANEXO A

ORIENTAÇÕES AOS AVALIADORES

1. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

a. A equipe de avaliadores da DAP será composta, preferencialmente, por servidores da Seção de Veteranos e Pensionistas (SVP).

b. Serão selecionados avaliadores que tenham conhecimento mínimo dos procedimentos que irão checar (possuidores de capacitação prévia).

c. A equipe será composta (efetivo) de acordo com as características e a estrutura da Região Militar.

d. Será estimulada a rotatividade/rodízio dos avaliadores.

2. ANTES DA AVALIAÇÃO

a. Solicitar que sejam escalados profissionais do G Cmdo para acompanharem os avaliadores.

b. Executar a revisão da documentação como primeira atividade.

c. Solicitar providências administrativas para apoio às equipes.

d. Solicitar apoio em instalações e material, recebimento prévio da documentação, planos, etc.

e. Checar os dados estatísticos e indicadores do G Cmdo.

f. Solicitar local de trabalho exclusivo para os avaliadores.

g. Solicitar local reservado para a reunião da equipe de avaliadores.

3. DURANTE A AVALIAÇÃO

a. Verificar os processos e instalações.

b. Verificar a documentação e avaliar o que pode ser apreciado por amostragem.

c. Proceder com firmeza nas colocações e com proatividade nas ações.

d. Construir as evidências por meio dos questionamentos.

e. Analisar o contexto geral, não se fixando na relação entre o profissional e o resultado.

f. Verificar se todos os procedimentos estão previstos por escrito.

g. Verificar se os processos são padronizados.

h. Solicitar que o acompanhante anote as observações feitas, em detalhe, para repassar ao Cmdo RM.

i. Validar todos os dados coletados, por meio da interação com outros setores e com os demais membros da equipe.

4. APÓS AVALIAÇÃO

a. Confeccionar relato objetivo e sucinto (inserir no relatório da VOT).

b. Comentar os itens do Anexo B sinalizados como "NÃO", detalhando a inconformidade e sugerindo possíveis soluções.

c. Restringir o relato ao que foi visto em cada setor.

d. Fornecer ao G Cmdo uma prévia da compilação das evidências colhidas, sem antecipar o relatório ou fazer juízo de valor, ao final da avaliação.

5. O QUE NÃO PODE EXECUTAR

a. Não proceder a avaliações superficiais. Elas devem ser feitas ***in loco*** e pautadas pela busca de evidências.

b. Não revisar as normas estabelecidas pela organização, apenas checá-las.

c. Não questionar a conduta do profissional, apenas verificar se o que é feito é o previsto.

d. Não usar a sua própria experiência profissional para julgar o que está sendo feito. Ater-se aos protocolos, processos e procedimentos.

e. Não fotografar ambientes, pessoas ou documentos. Apenas tomar nota de maneira clara e precisa.

f. Não fazer constar dos relatórios os nomes dos envolvidos.

ANEXO B

INDICADORES DE EFICIÊNCIA DAS SEÇÕES DO SERVIÇO DE INATIVOS E PENSIONISTAS (SVP R/RM)

1. INSTALAÇÕES

O QUE VERIFICAR?	SIM	NÃO	FATO OBSERVADO
1. O Posto de Atendimento está localizado em local de fácil acesso aos usuários.	10 pontos	0 ponto	
2. O Posto de Atendimento possui estacionamento para os usuários, com quantidade de vagas adequadas à demanda.	10 pontos	0 ponto	
3. Existe próximo ao local de atendimento, vaga exclusiva de estacionamento ou de desembarque para portadores de deficiências.	10 pontos	0 ponto	
4. O dimensionamento da edificação e das instalações é compatível com o efetivo de usuários e público interno.	10 pontos	0 ponto	
5. Os acessos ao Posto de Atendimento (calçadas e rampas) e à área interna (pisos e banheiros) estão adequados quanto à acessibilidade para portadores de necessidades especiais.	10 pontos	0 ponto	
6. O Posto de Atendimento possui cadeira de rodas disponível para suporte aos usuários com dificuldades de locomoção.	10 pontos	0 ponto	
7. Há banheiros exclusivos e adaptados (masculino e feminino), com as respectivas identificações visuais.	10 pontos	0 ponto	
8. As instalações do setor de pagamento estão separaradas das demais seções da SVP.	10 pontos	0 ponto	
9. O Posto de Atendimento oferece comodidades aos usuários (TV, revistas, água, café, etc).	10 pontos	0 ponto	
10. O Posto de Atendimento oferece cadeiras de espera em quantidade compatível com a demanda.	10 pontos	0 ponto	
11. O Posto de Atendimento possui pessoal e estrutura (guichês, disponibilização de senha, box, etc) compatível com a demanda.	10 pontos	0 ponto	
12. As instalações são arejadas, ventiladas e oferecem climatização adequada ao clima local.	10 pontos	0 ponto	
13. É realizada a limpeza diária das instalações e a manutenção frequente dos banheiros, com o respectivo recolhimento adequado dos resíduos sólidos.	10 pontos	0 ponto	
14. As pinturas, interna e externa, os pisos, telhados e as instalações sanitárias estão adequados.	10 pontos	0 ponto	
15. O acesso dos vinculados à área de análise é restrito. Existe sinalização visual restringindo este acesso.	10 pontos	0 ponto	
16. No Posto de atendimento, existem orientações visíveis sobre assuntos de interesse dos usuários (TV, quadros, etc).	10 pontos	0 ponto	
17. Existe, próximo ou nas instalações do Posto de Atendimento, equipe de atendimento pré-hospitalar (APH) em condições de prestar atendimento imediato, com os meios adequados, a usuários que venham a necessitar, inclusive plano de evacuação bem definido para remoção hospitalar com ambulância.	10 pontos	0 ponto	

18. Existem equipamentos de combate a incêndio e estes se apresentam dentro do prazo de validade.	10 pontos	0 ponto	
19. A rede elétrica das instalações é vistoriada e está mensurada para evitar sobrecargas e incêndios.	10 pontos	0 ponto	
20. Há plano de evacuação de material, de conhecimento do pessoal de cada setor, incluindo a identificação de materiais e equipamentos por meio de etiquetas de cores que indiquem a prioridade de retirada.	10 pontos	0 ponto	
21. As áreas internas possuem barreiras de segurança e de controle adequado (cadeados, portas, etc).	10 pontos	0 ponto	
22. A SVP R ou a SVP Gu possui fragmentadora de papel disponível para destruição de documentos de acesso restrito e realiza de maneira adequada a destruição e o descarte de tais materiais quando necessário.	10 pontos	0 ponto	
23. As instalações possuem câmeras de circuito interno.	10 pontos	0 ponto	
PMP (1)	**230 pontos**		

2. ARQUIVO

O QUE VERIFICAR?	SIM	NÃO	FATO OBSERVADO
01. No arquivo, as pastas e os processos arquivados possuem identificação visual adequada.	10 pontos	0 ponto	
02. Existem dispositivos adequados de controle de acesso aos arquivos, tanto aos físicos como aos digitalizados.	10 pontos	0 ponto	
03. Há pessoal específico para realizar a gestão dos arquivos.	10 pontos	0 ponto	
04. A área do Arquivo é climatizada, com controle de umidade.	10 pontos	0 ponto	
05. Há, para o pessoal do Arquivo, equipamentos de proteção individual (EPI) disponíveis para manipulação de pastas e processos (luvas e máscaras).	10 pontos	0 ponto	
06. Existem scanners em funcionamento adequado e disponíveis para digitalização de pastas e processos.	10 pontos	0 ponto	
07. Os arquivos digitalizados estão organizados para facilitar o acesso e possuem backups salvos em instalações distintas do arquivo principal.	10 pontos	0 ponto	
08. Existe controle de disponibilização dos processos para os analistas.	10 pontos	0 ponto	
09. As PHPM/PHPC estão digitalizadas (PAPIRO ou outro sistema de digitalização).	10 pontos	0 ponto	
PMP (1)	**90 pontos**		

3. ATENDIMENTO

O QUE VERIFICAR?	SIM	NÃO	FATO OBSERVADO
01. Os atendentes possuem capacitação na área específica.	10 pontos	0 ponto	

02. É realizado um preparo na documentação dos veteranos e pensionistas, de acordo com o agendamento, visando celeridade nos processos e sanar possíveis exigências da administração.	10 pontos	0 ponto	
03. O Posto de Atendimento possui todos os atendentes cadastrados e habilitados a utilizar o Sistema de Gestão do Atendimento (SGA).	10 pontos	0 ponto	
04. Atualiza os dados dos vinculados quando do comparecimento ao setor de atendimento, inclusive no SiCAPEx.	10 pontos	0 ponto	
05. Existe pessoal suficiente para as demandas de atendimento ao público.	10 pontos	0 ponto	
06. Existem procedimentos específicos para atendimento com usuários portadores de necessidades especiais ou dificuldade de locomoção.	10 pontos	0 ponto	
07. Os atendentes utilizam um check list padronizado para atendimento ao público.	10 pontos	0 ponto	
08. Disponibiliza meios de contato com os usuários (telefone, e-mail, correspondência, informativos, etc).	10 pontos	0 ponto	
09. A SVP R ou a SVP Gu realiza pesquisa de satisfação dos usuários e utiliza os resultados obtidos para aperfeiçoamento das rotinas.	10 pontos	0 ponto	
10. O horário de atendimento ao público é satisfatório.	10 pontos	0 ponto	
PMP (1)	**100 pontos**		

4. ANÁLISE DE PROCESSO

O QUE VERIFICAR?	SIM	NÃO	FATO OBSERVADO
01. Existe um organograma bem definido das funções, encargos e atribuições dos servidores.	10 pontos	0 ponto	
02. Cada servidor possui seu eventual substituto capacitado, considerando, inclusive, o plano de férias do setor.	10 pontos	0 ponto	
03. Existe pessoal suficiente para as demandas de análise de concessões de pensões, com o número de revisores proporcionais aos de analistas (parâmetro sugerido: 5 analistas para 1 revisor).	10 pontos	0 ponto	
04. Existe a segregação funcional entre os servidores que geram direitos e aqueles que registram os lançamentos para pagamento.	10 pontos	0 ponto	
05. Os analistas são capacitados para o exercício da função.	10 pontos	0 ponto	
06. Os servidores conhecem as legislações e normas em vigor.	10 pontos	0 ponto	
07. Existe um plano anual de capacitação dos servidores em suas áreas de atuação.	10 pontos	0 ponto	
08. Os processos são mapeados e são de conhecimento dos servidores e de fácil consulta, estabelecendo rotinas e procedimentos.	10 pontos	0 ponto	
09. Os analistas e revisores são capacitados ou possuem experiência nos assuntos inerentes ao	10 pontos	0 ponto	

respectivo processo. **(ESSENCIAL)**			
10. O tempo médio de concessão da Pensão Militar definitiva (verificar 3 processos aleatórios) é de até 3 meses. **(ESSENCIAL)**	10 pontos	0 ponto	
11. O tempo médio de concessão da Pensão Militar em caráter condicional (verificar 3 processos aleatórios) é de até 2 meses. **(ESSENCIAL)**	10 pontos	0 ponto	
12. O tempo médio de concessão da Transferência de Cota Parte (verificar 3 processos aleatórios) é de até 4 meses. **(ESSENCIAL)**	10 pontos	0 ponto	
13. Existem critérios bem definidos para habilitação inicial em caráter condicional.	10 pontos	0 ponto	
14. Os setores dispõem das legislações e normas completas e atualizadas, físicas ou digitais, em condições de fácil consulta pelos servidores.	10 pontos	0 ponto	
15. Existe controle de produtividades dos analistas. (verificar quais procedimentos de controle de produtividade são utilizados)	10 pontos	0 ponto	
16. Existe controle dos benefícios implantados na habilitação condicional.	10 pontos	0 ponto	
17. Controla a inclusão e exclusão dos beneficiários do FuSEx, de acordo com as normas em vigor.	10 pontos	0 ponto	
18. Possui controle dos benefícios que estão próximos de vencer (Ex: auxílio invalidez a cada cinco anos) e encaminha o usuário para nova inspeção de saúde, se for o caso.	10 pontos	0 ponto	
19. Realiza, mensalmente, o exame de pagamento de pessoal de acordo com as normas em vigor.	10 pontos	0 ponto	
20. Possui militar responsável pela auditoria do relatório do Exame de Pagamento, visando o cumprimento das alterações encontradas.	10 pontos	0 ponto	
21. Adota, com oportunidade, providências para solucionar as pendências apontadas nos exames de pagamento.	10 pontos	0 ponto	
22. Possui controle das pensões terminais (não passíveis de sucessão).	10 pontos	0 ponto	
23. Existe um banco de dados de todos os vinculados.	10 pontos	0 ponto	
24. Possui controle dos benefícios de reformas implantados e que necessitam de revisão.	10 pontos	0 ponto	
25. Possui controle dos militares que deverão ser reformados por idade limite.	10 pontos	0 ponto	
26. Possui controle dos benefícios de reformas implantados em caráter condicional.	10 pontos	0 ponto	
27. Após o retorno do processo de reforma do Escalão de Súde/DSAU a SVP R confecciona a	10 pontos	0 ponto	

portaria em tempo hábil. (3 meses atende / 4 meses atende parcialmente / mais de 4 meses não atende) **(ESSENCIAL)**			
28. Possui controle de todos os aniversariantes do mês, bem como dos que deixaram de se apresentar.	10 pontos	0 ponto	
29. É realizado o controle e o acompanhamento dos processos com uso de indicadores	10 pontos	0 ponto	
30. Realiza prova de vida pelo Sistema de Gestão de Atendimento (SGA), em particular por videochamada, para os vinculados que não desejarem ou estiverem impossibilitados de comparecer presencialmente, ou pelo gov.br	10 pontos	0 ponto	
31. Realiza prova de vida domiciliar para os vinculados impossibilitados de comparecer presencialmente e que não desejarem ou não puderem realizar a apresentação pelo SGA.	10 pontos	0 ponto	
32. Suspende imediatamente o pagamento dos vinculados não apresentados no mês de aniversário.	10 pontos	0 ponto	
PMP (1)	**320 pontos**		

5. SISTEMAS DE TI E PIA

O QUE VERIFICAR?	SIM	NÃO	FATO OBSERVADO
01. A RM utiliza o SGA para os atendimentos dos inativos e pensionistas?	10 pontos	0 ponto	
02. A RM disponibiliza a opção de prova de vida pelo SGA para os inativos e pensionistas	10 pontos	0 ponto	
03. Quantos módulos do SIGA SVP WEB estão implementados na RM?	10 pontos	0 ponto	
04. Os usuários conseguem acompanhar seus processos iniciados pelo SIGA SVP WEB no site da RM?	10 pontos	0 ponto	
05. As RM estão capacitando os seus militares para utilizar o SIGA SVP WEB?	10 pontos	0 ponto	
06. Os recursos financeiros do Programa Irmãos de Armas são empregados conforme previsto na legislação correspondente.	10 pontos	0 ponto	
PMP (1)	**60 pontos**		

ANEXO C

MODELO DE RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO

1. FINALIDADE

Apresentar Relatório da Avaliação realizada pelo DGP/DAP na SVP R.

2. REFERÊNCIAS

Indicar o documento de referência (Ordem de Serviço ou Programa de Certificação do DGP).

3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

a. Período:

1) Início: ......

2) Encerramento: ......

b. Local: ......

c. Participantes: ....

4. RELATÓRIO

a. Pontuação:

INDICADORES DE EFICIÊNCIA	PMP (1)	PO (2)	% (3)
1. INSTALAÇÕES	230		
2. ARQUIVO	90		
3. ATENDIMENTO	100		
4. ANÁLISE DE PROCESSO	320		
5. SISTEMAS DE TI E PIA	60		
TOTAL	**800**		

b. Resultado dos requisitos/tópicos classificados como ESSENCIAIS: ....

c. Avaliação: ....

d. Legenda: (1) PMP: pontuação máxima possível; (2) PO: pontos obtidos; e (3) %: percentual obtido em relação à PMP.

5. PONTOS FORTES OBSERVADOS

- ....

6. OPORTUNIDADE DE MELHORIA/AÇÕES A SEREM REALIZADAS

- ....